



USAID | NEXOS
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
A JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA

MANUAL 20
CAJA DE HERRAMIENTAS 2

Edificio Torre Alfa,
Colonia Lomas del Guijarro
Avenida República Dominicana,
Tegucigalpa, M.D.C. Honduras.
Teléfonos (504) 2239-0067, 71, 72, 73

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS A JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA

MANUAL 20

SERVICIOS PÚBLICOS
CAJA DE HERRAMIENTAS 2

“Un compromiso compartido para mejorar los servicios locales”

ACLARACIÓN

Los puntos de vista expresados por el autor en esta publicación, no necesariamente reflejan los puntos de vista de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional o del Gobierno de los Estados Unidos de América.

Este documento ha sido revisado conforme a los cambios de La Real Academia Española RAE 2010.

Tiraje: 100 Ejemplares

Edición, diseño, diagramación e impresión:

RILMAC Impresores, S. de R.L. de C.V.

PBX: (504) 2245-1625, E-mail: gerencia@rilmacimpresores.com

www.rilmacimpresores.com

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., 2016

CONTENIDO

1.	PRESENTACIÓN	5
	PROCEDIMIENTOS:	
2.	1. ELABORACIÓN DEL CATASTRO DE USUARIOS (CLIENTES) DEL SERVICIO	6
	2. SOLICITUD DE NUEVA CONEXIÓN AL SISTEMA DE AGUA POTABLE	6
	3. ELABORACIÓN DEL LIBRO DE REGISTRO DEL COBRO DE TARIFAS	8
	4. ELABORACIÓN DE TALONARIOS DE RECIBOS DE PAGO	9
	5. CÁLCULO Y APROBACIÓN DE AJUSTES A TARIFAS DEL SERVICIO	10
	6. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL DE INGRESOS Y EGRESOS DEL SERVICIO	11
	7. ELABORACIÓN DE LIBRO DE REGISTRO DE INGRESOS DEL SERVICIO	12
	8. FACTURACIÓN Y REGISTRO CONTABLE DE INGRESOS POR COBRO DE TARIFAS	13
	9. FACTURACIÓN Y REGISTRO CONTABLE DE INGRESOS DISTINTOS DE TARIFAS	15
	10. ADMINISTRACIÓN DE LOS INGRESOS RECIBIDOS	15
	11. ELABORACIÓN DE LIBRO DE REGISTRO DE EGRESOS DEL SERVICIO	17
	12. REGISTRO CONTABLE DE EGRESOS	17
	13. COMPRA DE MATERIALES Y SUMINISTROS	18
	14. CONTRATACIÓN DE PERSONAL	19
	15. CORTE DE SERVICIO A USUARIOS MOROSOS	21
	16. CONTROL DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS DEL SERVICIO	23
	17. ELABORACIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS Y CONCILIACIÓN DE CAJA Y/O BANCOS	26
	18. RENDICIÓN DE CUENTAS SOBRE LA GESTIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	26
	19. ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS	28
4.	ANEXOS	31
5.	ACRÓNIMOS Y SIGLAS	64



OBJETIVO

Proporcionar a las Juntas Administradoras de Agua Potable urbanas y rurales del Programa USAID|NEXOS, una herramienta metodológica que oriente los procesos administrativos clave para una prestación eficiente, eficaz y con calidad del servicio de abastecimiento de agua a sus comunidades.

Este modelo de manual debe ser adaptado a las condiciones particulares de cada Junta de Agua y su comunidad, y una vez aprobado por la Asamblea General de Usuarios, será de utilización y aplicación obligatoria en todas las actividades administrativas que se realicen con relación a la prestación del servicio de agua por parte de la Junta.

PRESENTACIÓN

El presente modelo de manual tiene por objeto presentar de forma ordenada, sistemática y accesible, instrucciones para los procesos clave que deben desarrollar las Juntas Administradoras de Agua potable como organizaciones comunitarias prestadoras del servicio de agua en sus comunidades. Los procesos clave abordados en el presente manual con relación a la prestación del servicio, son los siguientes:

1. Elaboración del catastro de usuarios (clientes) del servicio.
2. Solicitud de nueva conexión al sistema de agua potable.
3. Elaboración del libro de registro del cobro de tarifas.
4. Elaboración de talonarios de recibos de pago.
5. Cálculo y aprobación de ajustes a tarifas del servicio.
6. Elaboración y aprobación del presupuesto anual de ingresos y egresos del servicio.
7. Elaboración de libro de registro de ingresos del servicio.
8. Facturación y registro contable de ingresos por cobro de tarifas.
9. Facturación y registro contable de ingresos distintos de tarifas.
10. Administración de los ingresos percibidos por el servicio.
11. Elaboración de libro de registro de egresos del servicio.
12. Registro contable de egresos.
13. Compra de materiales y suministros.
14. Contratación de personal.
15. Corte del servicio a usuarios morosos.
16. Control de ejecución del presupuesto de ingresos y egresos del servicio.
17. Elaboración de estado de resultados y conciliación de caja y bancos.
18. Rendición de cuentas sobre la gestión de prestación del servicio.
19. Atención y resolución de reclamos.

Con esta herramienta administrativa, la Junta de Agua contará con un documento base, que le permitirá definir y autorizar las tareas y procedimientos que corresponden a las responsabilidades de prestación del servicio, los cuales podrán ser flexibilizados y/o modificados cuando las necesidades operativas así lo justifiquen, realizando la propuesta correspondiente ante la asamblea de usuarios de la organización.

Este modelo de manual debe ser adaptado a las condiciones particulares de cada Junta Administradora de Agua, y una vez aprobado por la Asamblea de Usuarios como máxima autoridad de la organización, será de utilización y aplicación obligatoria por parte de todos los miembros de la Junta y empleados contratados. Su elaboración ha sido posible con el apoyo del Programa USAID|NEXOS, que tiene por objetivo contribuir a la gobernabilidad local transparente y la entrega mejorada de los servicios locales.

Procedimiento 1: ELABORACIÓN DEL CATASTRO DE USUARIOS (CLIENTES) DEL SERVICIO

Paso 1 Levantamiento del catastro de usuarios del servicio

El administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, levantará un inventario de todos y cada uno de los usuarios del servicio de agua potable, con información relativa al nombre del propietario, fecha de ingreso como usuario del servicio y uso del predio. Para ello podrá utilizar el **Formulario 01** en anexos.

El uso del predio podrá ser categorizado como doméstico, comercial, industrial, iglesia, escuela pública, escuela privada, centro de salud público, centro de salud privado, centro comunitario, gobierno. La asamblea de usuarios acordará qué categorías de usuario pagarán la tarifa y cuáles estarán exentas de pago.

En la última columna del Formulario 01 se colocará la palabra “**activo**” significando con ello que el usuario está haciendo uso efectivo del servicio y se encuentra sujeto al pago de la correspondiente tarifa a la Junta de Agua.

Paso 2 Actualización del catastro de usuarios del servicio

Cada vez que se autorice una nueva conexión domiciliaria, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, procederán a agregar el nuevo usuario del servicio al catastro o inventario elaborado usando el **Formulario 01** en anexos.

Asimismo, cada vez que un usuario solicite formalmente la suspensión temporal o permanente del servicio, se debe eliminar del catastro de usuarios y registrar en el inventario de usuarios con servicio suspendido voluntariamente.

En caso de que el usuario voluntariamente solicite a la Junta la suspensión temporal o permanente del servicio, se colocará en la columna del **Formulario 01** la palabra “**inactivo**”, significando con ello que el usuario NO estará sujeto al pago de la tarifa del servicio mientras se encuentre en vigencia la condición de suspensión del servicio.

Procedimiento 2: SOLICITUD DE NUEVA CONEXIÓN AL SISTEMA DE AGUA POTABLE

Paso 1 Recepción y registro de solicitud

Las solicitudes de nueva conexión domiciliaria serán presentadas ante el administrador de la Junta o al tesorero. Su recepción debe ser registrada en el Libro de Solicitudes de Nueva Conexión Domiciliaria, en el que se anotará la fecha de recepción, nombre y dirección del solicitante, teléfono de contacto, firma del receptor de la solicitud.

Los requisitos para solicitud una nueva conexión son los siguientes:

- 1) Presentar un formulario de solicitud debidamente lleno. Ver **Formulario 02** en anexos.
- 2) Fotocopia de escritura u otra forma de tenencia de la propiedad;
- 3) Copia de identidad del solicitante; y

- 4) Documento del representante legal en caso de que el propietario de la propiedad no pueda realizar por él mismo la gestión.

El solicitante recibirá del administrador(a) o al tesorero(a) de la Junta, un comprobante de recepción de la solicitud, utilizando para ello el **Formulario 03** en anexos.

Paso 2

Análisis y aprobación de la solicitud

La solicitud de conexión será sometida a consideración y aprobación de los directivos de la Junta de Agua, en sesión de junta directiva. Podrá ser necesario ordenar una inspección de campo para constatar situaciones especiales que ameriten ser investigadas.

Aprobada la solicitud, el administrador(a)/tesorero(a), secretario(a) y presidente(a) de la Junta, deberán firmar en la parte inferior del **Formulario 02**, en la sección que corresponde a "APROBACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN".

Paso 3

Notificación de autorización al solicitante

El administrador(a) de la Junta, o el tesorero, notificará por escrito al solicitante sobre la autorización de la solicitud presentada, utilizando el **Formulario 04** en anexos, mediante la cual se comunica el valor a pagar por derecho a conexión, valor a pagar por la tarifa del servicio y cualquier condición especial que se haya acordado para realizar la conexión al servicio.

Paso 4

Pago de derecho a conexión domiciliaria

El solicitante hará efectivo el pago de derecho a conexión calculado, en el lugar que le indique el administrador(a) o el tesorero(a); para lo cual éste le extenderá el correspondiente recibo de pago. El valor recibido deberá registrarlo como ingresos de la Junta, en la Hoja de Registro de Ingresos y Egresos del mes donde ocurrió el ingreso.

Paso 5

Instalación de la conexión domiciliaria

El fontanero autorizado por la Junta o el solicitante, conforme a indicaciones dadas por la Junta, procederá a realizar la instalación de la conexión domiciliaria en su propiedad. La Junta podrá autorizar al nuevo usuario a realizar la instalación, siempre y cuando el fontanero supervise el trabajo en la propiedad del nuevo usuario.

Paso 6

Inscripción del nuevo usuario en el libro de catastro o inventario de usuarios del servicio de agua potable

Inmediatamente el administrador(a) o el tesorero(a), deberá registrar al nuevo usuario en el Libro de Catastro o Inventario de Usuarios del Servicio de Agua Potable (**Formulario 01**).

Paso 7

Inscripción del nuevo usuario en el libro de registro del cobro de tarifas

Inmediatamente el administrador(a) o el tesorero(a), deberá registrar al nuevo usuario en el Libro de Registro de Cobro de Tarifas (**Formulario 05**). Si la nueva conexión domiciliaria es realizada a mediados del año, se debe cuidar de marcar con una "X" aquellos meses donde no

se debe cobrar la tarifa por no haber existido conexión. Es decir, si la conexión se realiza en el mes de mayo, se debe marcar con una "X" los meses de enero, febrero, marzo y abril; de esta forma no se cobrará ningún valor por tarifa en esos meses.

No.	Nombre del usuario	Uso del predio	Valor de la tarifa	PAGOS MENSUALES EFECTUADOS AL AÑO (2015)											
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	María Luisa Carbajal		30	X	X	X	X								

Procedimiento 3: ELABORACIÓN DEL LIBRO DE REGISTRO DEL COBRO DE TARIFAS

Paso I Elaboración de libro de registro del cobro de tarifas

A inicios de cada año, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, elaborará el Libro de Registro del Cobro de Tarifas, en el cual listará los nombres de todos los usuarios del servicio, el uso del predio, la tarifa que le corresponde pagar y los cobros que se van realizando mes a mes. Ello le permitirá llevar un buen control sobre los valores pagados por los usuarios en el año, los saldos pendientes de pago, así como los valores en mora. Para ello utilizará el **Formulario 05** en anexos.

Este control también puede ser llevado en un formulario modelo y en blanco elaborado en computadora, del cual la Junta podrá sacar tantas copias como sean necesarias durante el año. También podrá llevarlo de forma mecanizada utilizando una hoja Excel si la Junta dispone de una computadora apropiada para hacerlo y de personas con capacidad de operar el sistema de cómputo, que es bastante sencillo.

Para facilitar la búsqueda del nombre de los usuarios que se presentan a realizar sus pagos, se recomienda elaborarlo en orden alfabético según el nombre o apellido del usuario.

Procedimiento 4: ELABORACIÓN DE TALONARIOS DE RECIBOS DE PAGO

Paso I

Diseño del talonario de recibos de pago

El recibo de pago es el documento mediante el cual el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, certifica haber recibido valores por el concepto escrito en el mismo, tal como pago de tarifa, pago de conexión domiciliaria, pago de aporte para compra de terreno de la microcuenca, etc.

El administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, elaborará y someterá a aprobación de la Junta Directiva, un modelo de “recibo de pago” que usará la organización para certificar la recepción de cualquier ingreso de parte de los usuarios del servicio u otros ingresos que provengan de otras fuentes.

El formato de recibo que se elabore contendrá como mínimo la siguiente información:

- Nombre de la junta administradora de agua. Número correlativo del recibo.
- Fecha del pago.
- Valor del pago en letras y números. Nombre del pagador.
- Concepto del pago.
- Nombre y firma del administrador(a) o tesorero(a) de la Junta.

Junta Administradora de Agua Las Flores, Lempira

Recibo No. <u>23</u>	Por Lps. 60.00
Recibí de <u>Pedro Sánchez</u>	
la cantidad de Sesenta Lempiras con 00/100	
por concepto de <u>Pago de tarifa del servicio de agua potable</u>	
<u>correspondiente a los meses de junio y julio de 2015.</u>	
<u>Las Flores</u> , <u>3</u> de <u>agosto</u> de 20 <u>15</u>	
 _____ Jose Merino, Tesorero	

Es preferible que se manden a imprimir en una imprenta, dejando los espacios para el llenado de la información particular de cada usuario del servicio, y que se elaboren en formato de “talonario” en original y copia de cada recibo. La imprenta se encargará de numerar secuencialmente cada recibo del talonario. No se deberá repetir esta numeración en la siguiente impresión de talonarios, sino que se deberá continuar con el

número siguiente al del último recibo del último talonario gastado.

En caso de que la Junta de Agua utilice talonarios adquiridos en algún negocio local, los cuales vienen sin numeración, el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, deberá enumerar manualmente y de forma secuencial cada recibo.

Paso 2**Validación de talonarios y registro de numeración correlativa**

Los talonarios mandados a elaborar en una imprenta o los comprados en un local comercial y numerados manualmente, serán presentados al fiscal de la Junta Directiva, quien los revisará para validar que cumplen con el diseño acordado

en Junta Directiva, y registrar la secuencia de la numeración emitida en cada edición. De ello se levantará un acta suscrita entre el fiscal y el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta.

Procedimiento 5: CÁLCULO Y APROBACIÓN DE AJUSTES A TARIFAS DEL SERVICIO

Paso 1**Identificación de costos reales de prestación del servicio**

Conforme al Reglamento de Juntas Administradoras de Agua aprobado por el Ente Regulador de los Servicios de Agua y Saneamiento (ERSAPS) de la República de Honduras, la Junta debe recuperar los costos reales de prestación del servicio, los cuales incluyen:

- a) Costos de operación y mantenimiento;
- b) Costos de administración; y
- c) Costos de protección de la microcuenca;
- d) Otros costos (implementación de plan de vigilancia y control de la calidad del agua, campañas de educación sanitaria e higiene, etc.).

La Junta podrá usar el **Formulario 06** en anexos para calcular el costo real de prestación del servicio.

Paso 2**Cálculo de la tarifa del servicio**

El administrador(a) o el tesorero de la Junta, revisará anualmente la tarifa cobrada por el servicio, para asegurarse de que con ella se recuperan los costos reales de su prestación. La tarifa se calculará dividiendo el costo mensual de prestación del servicio calculado en el **Formulario 06** entre el total de usuarios del servicio sujetos al pago de tarifa. Probablemente existan algunos usuarios como el centro comunal, iglesias o familias en condiciones socioeconómicas muy desfavorables a las que no se cobre el servicio; en este caso deberán ser restadas del número total de usuarios del servicio para calcular la tarifa.

El cálculo y los resultados se consignarán al final del **Formulario 06**.

Paso 3**Presentación de Resultados a Junta Directiva**

El administrador(a) o el tesorero de la Junta, presentará a la Junta Directiva un informe sobre los resultados obtenidos de la revisión de la tarifa. La Junta decidirá si procede a informar sobre los resultados a la asamblea de usuarios, con la finalidad de obtener su aprobación para aplicar el ajuste recomendado.

Paso 4**Aprobación de ajuste a la tarifa**

La Junta Directiva presentará a la asamblea de usuarios del servicio, los resultados de la revisión de la tarifa para su análisis, consideración y aprobación. Lo sucedido en este evento y los acuerdos hechos, se consignarán en el Acta de Reunión de la Asamblea de Usuarios.

Paso 5**Implementación de ajuste a la tarifa**

Aprobado el ajuste a la tarifa por la asamblea de usuarios, el administrador(a) o el tesorero de la Junta, procederá a actualizar el Libro de Registro de Cobro de Tarifas del Servicio.

Procedimiento 6:**ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL DE INGRESOS Y EGRESOS DEL SERVICIO**

Nota: En el mes de noviembre de cada año, el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta preparará el anteproyecto de presupuesto de ingresos y egresos de la Junta para el año siguiente. Esta herramienta permitirá controlar los gastos de la Junta y definir un marco de referencia para que, tanto el tesorero como el presidente, se ajusten a los valores aprobados para gastos. También será útil para la toma de decisiones con relación a gastos no presupuestados.

Paso I**Elaboración del presupuesto anual de ingresos**

El administrador(a) o tesorero(a) de la junta, realizará una estimación de los ingresos que se esperan recaudar en el año siguiente por concepto de tarifas del servicio, para lo cual tendrá en cuenta el número de usuarios y las tarifas aprobadas para el servicio. La estimación incluirá además cualquier otro ingreso que se espere obtener, tal como derecho a conexión, reconexiones, multas, etc. Para ello podrá utilizar el **Formulario 07** en anexos.

Paso 2 Elaboración del presupuesto anual de egresos

El administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, realizará una estimación de los egresos esperados para el año siguiente, tales como pago de salarios, compra de cloro, papelería y útiles de oficina, herramientas menores, viáticos y gastos de viaje, etc. Para ello podrá utilizar el **Formulario 08** en anexos.

La regla para su estimación es que *“los egresos nunca serán mayores que los ingresos presupuestados”*.

Paso 3 Aprobación del presupuesto anual de ingresos y egresos

Tanto el presupuesto de ingresos como el de egresos, serán presentados por el administrador(a) o tesorero(a) en sesión de Junta Directiva, a más tardar el 15 de noviembre del año en curso. Ambos serán aprobados por la Junta Directiva previo a su socialización en la asamblea de usuarios, debiendo los miembros de la Junta firmar los **Formularios 07 Y 08**, además de dejar constancia en el acta de la sesión.

Procedimiento 7: ELABORACIÓN DE LIBRO DE REGISTRO DE INGRESOS DEL SERVICIO

Paso 1 Rayado del libro de registro de ingresos del servicio

Al inicio del año, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, elaborará el “Libro de Registro de Ingresos del Servicio”, para llevar un control de los ingresos que obtenga la Junta por cualquier concepto. Para su elaboración utilizará el Formulario 09 en anexos.

Este control también puede ser llevado en un formulario en blanco elaborado en computadora, del cual la Junta podrá sacar tantas copias como sean necesarias durante el año. También podrá llevarlo de forma mecanizada utilizando una hoja Excel si la Junta dispone de una computadora apropiada para hacerlo y de personas con capacidad de operar el sistema de cómputo.

Las instrucciones para el llenado del Libro de Ingresos son las siguientes:

- 1) En la columna No.1 de Fecha, se anotará la fecha en que ocurrió el ingreso;
- 2) En la columna No.2 de Nombre de la persona que realiza el pago a la Junta, se anotará el nombre de la persona que realiza el pago a la Junta.
- 3) En las columnas No.3,4,5,6,7,8 y 9 Concepto y valor del ingreso, se registrará el valor del pago recibido por la junta según el concepto, que podrá ser por tarifas, conexión, reconexión, etc.
- 4) En la columna No.10 Total ingreso se sumará el total del pago recibido, que corresponde a sumar los valores anotados en las columnas 3,4,5,6,7,8 y 9.

Paso 4
Facturación y cobro de la tarifa del servicio

El administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, elaborará el recibo de pago por la cantidad acordada con el usuario; utilizando para ello el talonario de recibos validado por el fiscal de la Junta.

El usuario por su parte hará efectivo el pago por el valor del recibo, al mismo tiempo que el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, le hace entrega de su recibo; debiendo éste depositar el valor recaudado en un lugar seguro, mientras lo deposita en una institución bancaria, cooperativa o similar.

Paso 5
Registro del pago en el libro de registro del cobro de tarifas

Inmediatamente, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, deberá registrar el pago o pagos realizados por el usuario/a en el Libro de Registro del Cobro de Tarifas, conforme a los meses pagados del año y conforme al valor pagado en cada mes que corresponde.

Por ejemplo, si estamos en el mes de abril del año 2015, y el usuario tiene pagados los meses de enero y febrero y quiere ponerse al día con su saldo, deberá pagar las cuotas de marzo y abril, las que una vez pagadas serán registradas en el Libro conforme se indica.

Formulario 05-Libro de Registro de Cobro de Tarifas

No.	Nombre del usuario	Uso del predio	Valor de la tarifa	PAGOS MENSUALES EFECTUADOS AL AÑO (2015)											
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	José Santos Matute	Doméstico	30	30	30	30	30								

Paso 6
Registro del ingreso en el libro de registro de ingresos del servicio

Inmediatamente, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, deberá registrar el ingreso ocurrido en el Libro de Registro de Ingresos del Servicio.

Una vez registrado el ingreso, la copia del recibo entregado al usuario/a será adjuntada al Libro de Registro como soporte de la transacción registrada para efectos de cualquier auditoría que se realice a la gestión financiera de la Junta.

Procedimiento 9: FACTURACIÓN Y REGISTRO CONTABLE DE INGRESOS DISTINTOS DE TARIFAS

Paso 1 Atención al usuario del servicio

En el horario establecido, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, atenderán a los usuarios que se presenten ante ellos para pagar a la Junta cualquier cargo distinto de la tarifa del servicio pero relacionado con el mismo, el cual deberá estar acordado en asamblea general de usuarios. Estos podrán ser por derecho a conexión, reinstalación de servicio cortado, multa por comisión de una infracción según el Reglamento de la Junta, aportación para compra de terreno de la microcuenca, etc.

Paso 2 Facturación y cobro distinto de tarifas

El administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, elaborará el recibo de pago por la cantidad del cargo que el usuario pagará a la Junta; utilizando para ello el talonario de recibos validado por el fiscal de la Junta.

El usuario por su parte hará efectivo el pago por el valor del recibo, al mismo tiempo que el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, le hace entrega de su recibo; debiendo éste depositar el valor recaudado en un lugar seguro, mientras lo deposita en una institución bancaria, cooperativa o similar.

Paso 3 Registro del ingreso en el libro de registro de ingresos del servicio

Inmediatamente, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, deberá registrar el ingreso en el Libro de Registro de Ingresos del Servicio. Una vez registrado el ingreso, la copia del recibo entregado al usuario/a será adjuntada al Libro de Registro como soporte de la transacción registrada para efectos de cualquier auditoría que se realice a la gestión financiera de la Junta.

Procedimiento 10: ADMINISTRACIÓN DE LOS INGRESOS RECIBIDOS

Paso 1 Selección del sistema de custodia de los dineros recaudados

En reunión de Junta Directiva se tomará la decisión sobre el sistema o mecanismos a implementar para custodiar los dineros recaudados por la Junta, donde lo más recomendable es la apertura de una cuenta en una institución bancaria reconocida y de fácil acceso para el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta. Para garantizar el uso seguro y transparente de los dineros recaudados, la cuenta deberá abrirse a **nombre de la Junta**

Administradora de Agua, para lo cual será necesario que la Junta cuente con su **personalidad jurídica**. La cuenta que se habilite deberá ser con firmas mancomunadas del presidente(a) y administrador(a) o tesorero(a) de la Junta; de forma tal que la institución bancaria no entregue ningún valor si las solicitudes de retiro de fondos no están firmadas por ambos representantes.

En caso de que no exista cerca de la comunidad una institución bancaria, se podrá habilitar la cuenta en una cooperativa o caja rural de reconocido prestigio y seriedad en la localidad.

En caso de que la Junta no cuente con su personalidad jurídica, se deberá realizar las gestiones para su obtención. Entre tanto la obtienen, la cuenta bancaria o similar se podrá abrir a nombre del administrador(a) o tesorero(a), siempre con firma mancomunada de éste(a) y el presidente de la Junta. Esta situación debe evitarse al máximo, en vista de que no garantiza a los usuarios del servicio el uso adecuado y transparente de los dineros que pagan a la Junta por el servicio que reciben.

En caso de que no exista en la localidad ninguna institución donde sea posible habilitar una cuenta bancaria, el administrador(a) o tesorero(a) se asegurará de mantener los dineros en un lugar seguro, preferiblemente utilizando un dispositivo que cuente con una clave para abrirlo, que solo él y el presidente de la Junta conozcan. Sin embargo, debe agotarse la investigación sobre las opciones disponibles en la localidad para el depósito y custodia segura de los valores recuperados.

La decisión sobre el sistema seleccionado por la Junta Directiva para la administración de los dineros recaudados, será consignada en la correspondiente acta que firmarán todos y cada uno de ellos.

Paso 2

Apertura de cuenta para el depósito de los dineros recaudados

Cuando el sistema acordado para la custodia de los dineros recaudados corresponda a la habilitación de una cuenta en una institución local bancaria o similar, el presidente(a) junto con el administrador(a) y tesorero(a) de la Junta, se presentarán a la institución elegida para abrir la

cuenta con firmas mancomunadas. Se deben asegurar de llevar consigo el original y copia de la personalidad jurídica de la organización cuando se disponga de ese instrumento legal; así como documentos que acrediten su actuación como presidente(a) y administrador(a) o tesorero(a) de la organización, en este caso, el acta de asamblea general donde fueron electos. Además, portarán consigo su cédula de identidad, sin la cual no es posible realizar gestiones de esta naturaleza.

Paso 3

Depósito de los dineros recaudados

Los dineros recaudados serán depositados periódicamente en la cuenta de la institución seleccionada y habilitada para ser depositados y administrados por el presidente(a) y administrador(a) o tesorero(a) de la Junta; siendo preferible su depósito diario si los valores recaudados lo ameritan y el acceso y distancia a la institución lo facilitan.

En caso de que el sistema seleccionado corresponda a la custodia de los recursos por parte del administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, por no disponer de una institución bancaria o similar cerca de la localidad, éste(a) se asegurará de mantener los valores bajo su custodia en un dispositivo apropiado con código de seguridad para su apertura.

Paso 4

Uso de los dineros recaudados y en custodia

Los dineros recaudados por el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta y bajo su custodia o la de una institución bancaria o similar, serán usados exclusivamente para sufragar los gastos de prestación del servicio de agua por parte de la Junta; y conforme al presupuesto de egresos aprobado en Junta Directiva.

Cualquier gasto que se realice fuera de estas condiciones, se constituirá en un sanción para el presidente y administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, conforme al Reglamento aplicable.

Procedimiento 11: ELABORACIÓN DE LIBRO DE REGISTRO DE EGRESOS DEL SERVICIO

Paso 1 Rayado del libro de registro de egresos del servicio

Al inicio del año, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, elaborará el Libro de Registro de Egresos del Servicio, para llevar un control de los pagos que realice la Junta por cualquier concepto. Para su elaboración utilizará el **Formulario 10** en anexos.

Este control también puede ser llevado en un formulario en blanco elaborado en computadora, del cual la Junta podrá sacar tantas copias como sean necesarias durante el año. También podrá llevarlo de forma mecanizada utilizando una hoja Excel si la Junta dispone de una computadora apropiada para hacerlo y de personas con capacidad de operar el sistema de cómputo, que es bastante sencillo.

Las instrucciones para el llenado del Libro de egresos son las siguientes:

- 1) En la columna No.1 de **Fecha**, se anotará la fecha en que ocurrió el egreso;
- 2) En la columna No.2 de **Nombre del beneficiario del pago**, se anotará el nombre de la persona que recibe el pago; En las columnas No.3,4,5,6,7,8, 9,10 y 11 **Concepto y valor del egreso**, se registrará el valor del pago o gasto hecho por la junta según el concepto,
- 3) En la columna No.10 **Total egreso** se sumará el total del pago realizado a esa persona, que corresponde a sumar los valores anotados en las columnas 3,4,5,6,7,8, 9, 10 y 11.

Procedimiento 12: REGISTRO CONTABLE DE EGRESOS

Paso 1 Verificación presupuestaria y ocurrencia del pago

El administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, mediante cheque o dinero en efectivo y siguiendo el procedimiento establecido por la Junta Directiva, pagará a las personas y negocios los valores generados por la compra o adquisición de un bien o servicio necesario para proveer el servicio de agua potable. Previo a hacer efectivo el pago,

deberá consultar el presupuesto de egresos para asegurarse de que aún cuenta con disponibilidad presupuestaria para el concepto del egreso que se pagará.

Cada pago que se realice deberá obligatoriamente ser documentado mediante el original de la factura o recibo que le entregue la persona o negocio beneficiario con el pago, sin tachaduras ni borrones.

Paso 2**Registro del egreso en el libro de registro de egresos del servicio**

Inmediatamente, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, deberá registrar el egreso en el “Libro de Registro de Egresos del Servicio”.

Una vez registrado el egreso, la copia de la factura o recibo que entregó la persona o negocio donde de compró el bien o servicio, será adjuntada al Libro de Registro como soporte de la transacción registrada para efectos de cualquier auditoría que se realice a la gestión financiera de la Junta.

Paso 3**Registro del egreso en el libro de inventario de mobiliario y equipo**

En el caso de que el egreso haya sido utilizado para la compra de mobiliario o equipo que tendrán una vida útil o una duración mayor de un (1) año, el administrador(a) o el tesorero(a) de

la Junta deberá registrar el bien adquirido en el **Formulario 11** en anexos, el cual será archivado en una carpeta o folder debida rotulado.

Las instrucciones para el llenando del Formulario 11 son las siguientes:

- 1) En la columna No.1 “**# de Factura de compra**”, escriba el número de la factura que le entregó el proveedor del bien al momento de pagarle su valor de compra.
- 2) En la columna No.2 “**Fecha de compra**”, escriba la fecha de la factura de compra;
- 3) En la columna No.3 “**Descripción del mobiliario o equipo**”, escriba una descripción del equipo o mueble comprado, indicando sus principales características, color, marca, modelo, serie, etc.
- 4) En la columna No.4 “**Valor de compra**”, escriba el valor que se pagó por la compra del bien, según aparece en la factura que le entregó el proveedor.

Procedimiento 13:**COMPRA DE MATERIALES Y SUMINISTROS****Paso 1****Especificaciones de los materiales y suministros a comprar**

Las compras de materiales y suministros serán canalizadas a través del administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, debiendo éste(a) asegurarse de que dispone de las especificaciones calaras y precisas del material o suministro solicitado para compra. Por ejemplo, en caso de compra de tubería, se deberá especificar el tipo (HG, PVC), su diámetro, la resistencia a presión en caso de tubería PVC (SDR). En caso de compra de suministros, como una calculadora, se deberá especificar ciertas características como su tipo

(de bolsillo, de escritorio), si es científica o para contabilidad, # de dígitos que se requieren, si se desea imprimir resultados o no, etc.

Entre más detalladas sean las especificaciones, mejores resultados se tendrán en el proceso de cotización de precios, ya que todos los proveedores a los que se les solicite su precio entenderán y sabrán con más exactitud cómo es el material y suministro que se desea comprar. Si eso no ocurre así, cada proveedor ofrecerá lo que tiene en sus tiendas o almacenes, siendo posible que el precio más bajo corresponda a un artículo que no cumple con las características esperadas por la Junta.

Paso 2

Cotización del material o suministro

Con la finalidad de obtener materiales y suministros de mejor calidad al menor precio, el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta solicitará a por lo menos tres (3) proveedores o casas comerciales, una cotización del precio de venta ofrecido por ellos. Para ello podrá utilizar el Formulario 12 en anexos. Se deberá llenar un formulario para cada casa comercial donde se cotice el precio del material o suministro que se desea comprar.

En caso de que en la localidad solo exista uno o dos proveedores o negocios, se cotizará únicamente en éste o estos dos establecimientos comerciales.

Paso 3

Comparación de precios y selección del proveedor

Con las cotizaciones de precio hechas, el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta realizará una comparación de los precios de venta ofrecidos, seleccionando el de menor precio siempre y cuando cumpla con las especificaciones solicitadas por la Junta.

En aquellos casos especiales donde el material o suministro cotizado al menor precio no cumple con las especificaciones solicitadas por la Junta, se tomará la decisión de comprarlo al proveedor que con el segundo o tercer mejor precio cumpla con las especificaciones solicitadas.

Paso 4

Compra del material o suministro

El administrador(a) o tesorero(a) de la Junta retirará de la cuenta bancaria de la organización, la cantidad exacta de efectivo que se necesita para comprar el material o suministro cotizado por el proveedor o negocio que ofreció el mejor precio y que cumple con las especificaciones solicitadas.

Este egreso seguirá el Procedimiento No.12 Registro Contable de Egresos. Las cotizaciones recibidas serán conservadas, debiendo ser archivadas junto con la factura de compra del material o suministro en el Libro de Registro de Egresos, tal como lo indica el procedimiento 12. Manual de Procedimientos Administrativos para Juntas Administradoras de Agua

Procedimiento 14:

CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Paso 1

Aprobación de la contratación

En sesión de Junta Directiva se presentará y discutirá la contratación de cualquier personal por parte de la Junta. Los miembros directivos deben asegurarse que la persona que se contrate cuente con el conocimiento y experiencia suficiente para desempeñar las funciones para las que será contratado. Los directivos deben asegurarse que se dispone de los recursos económicos suficientes

para cumplir con la obligación laboral a contraer; para lo cual se deberá consultar el presupuesto de ingresos y egresos aprobado.

La decisión sobre la contratación quedará consignada en el acta de la sesión que suscriban todos los miembros directivos, señalándose el nombre completo del candidato seleccionado, cargo y funciones que desempeñará, tiempo de contratación, salario mensual, beneficios y cualquier otra condición que se acuerde.

Paso 2

Elaboración de contrato individual de trabajo

Aprobada la contratación por la Junta Directiva, el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta procederá a elaborar el Contrato Individual de Trabajo, conforme a los requerimientos que exige la Ley laboral del país. Se deben elaborar dos (2) ejemplares del contrato, uno para los archivos de la Junta y otro para la persona que será contratada.

Para la elaboración del contrato individual de trabajo podrá servir de guía el **Formulario 13** en anexos, en el cual los espacios en blanco numerados deben completarse conforme a las siguientes instrucciones:

- (1) Nombre del presidente de la Junta.
- (2) Profesión u oficio del presidente de la Junta.
- (3) Estado civil del presidente de la Junta (casado o soltero).
- (4) Número de tarjeta de identidad del presidente de la Junta.
- (5) Nombre de la comunidad donde reside el presidente de la Junta.
- (6) Nombre de la comunidad de la Junta de Agua.
- (7) Fecha en que se realizó la asamblea general de usuarios del servicio donde se eligió al presidente de la Junta que firmará el contrato.
- (8) Nombre completo de la persona que contratará la Junta (fontanero, ayudante de fontanero, administrador, etc).
- (9) Profesión u oficio de la persona que contratará la Junta.
- (10) Estado civil de la persona que contratará la Junta.
- (11) Número de tarjeta de identidad de la persona que contratará la Junta.
- (12) Nombre del cargo que desempeñará el trabajador.
- (13) Fecha desde la cual iniciará a trabajar la persona que contratará la Junta.
- (14) Fecha hasta la cual trabajará la persona que contratará la Junta.
- (15) Hora en que iniciará la jornada diaria de trabajo de la persona que contratará la Junta.
- (16) Hora en que finalizará la jornada diaria de trabajo de la persona que contratará la Junta.
- (17) Los días de la semana que trabajará la persona que contratará la Junta (por ejemplo: de lunes a viernes).
- (18) Los días de la semana que descansará la persona que contratará la Junta (por ejemplo: sábado y domingo).
- (19) Lugar donde la persona que contratará la Junta desempeñará su trabajo (por ejemplo: en las oficinas de la Junta, en los lugares donde se localizan los componentes del sistema de agua potable administrado por la Junta, en la represa del sistema de agua potable administrado por la Junta, etc.).
- (20) Valor del salario que será pagado por la Junta a la persona que contratará, en letras y números (por ejemplo: siete mil quinientos lempiras exactos (Lps. 7,500.00).
- (21) Día en que se firma el contrato (en números);
- (22) Mes en que se firma el contrato (en letras);
- (23) Año en que se firma el contrato (en números).

Paso 3

Firma del contrato individual de trabajo

Una vez elaborado el contrato, el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta gestionará su firma por el presidente de la Junta y por la persona que

será contratada, asegurándose que ambos lean detenidamente su contenido y comprendan todos y cada uno de sus artículos.

Procedimiento 15: CORTE DE SERVICIO A USUARIOS MOROSOS

Paso 1

Elaboración de reporte de usuarios en mora

El administrador(a) o el tesoro(a), elaborará trimestralmente, un reporte de los usuarios del servicio de agua potable que registren una mora de dos (2) o más cuotas mensuales de la tarifa que les corresponde pagar. Este reporte lo podrá elaborar los días 15 de abril para el trimestre de enero a marzo, 15 de julio para el trimestre de abril a junio, el 15 de octubre para el trimestre de julio a septiembre y el 15 de enero para el trimestre de octubre a diciembre.

Para ello se auxiliará de los registros hechos en el Libro de Registro del Cobro de Tarifas, que indica cuáles usuarios se encuentran en esta condición. Por ejemplo, si estamos en el 15 de julio y un usuario solo ha pagado las tarifas de enero, febrero y marzo, entonces este usuario de encuentra en mora por los meses de abril, mayo y junio; es decir que presenta una mora de tres (3) meses.

Otro ejemplo sería si estando en el 15 de julio, un usuario ha pagado los meses de enero, febrero, marzo y abril. Entonces este usuario de encuentra en mora por los meses de mayo y junio; es decir que presenta una mora de dos (2) meses.

Si el usuario registra una mora de un (1) mes de atraso, no deberá ser incluido en el reporte de usuarios en mora. Solo se incluirán los que presenten una mora de dos (2) o más meses. Para elaborar el listado de usuarios morosos usará el **Formulario 14**.

No.	Nombre del usuario	Uso del predio	Valor de la tarifa	PAGOS MENSUALES EFECTUADOS AL AÑO (2015)											
				Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Ángel Carrasco López	Doméstico	30	30	30	30	mora	mora	mora						
2	Ana Julia Pérez	Doméstico	30	30	30	30	30	mora	mora						

Paso 2

Elaboración de orden de corte del servicio

El administrador(a) o el tesoro(a), procederá a elaborar una orden de corte del servicio de agua potable para todos y cada uno de los usuarios registrados en el reporte de usuarios en mora; las que una vez completadas entregará al fontanero de la Junta para que proceda a cortarles el servicio. Para elaborar las órdenes de corte usará el **Formulario 15** en anexos.

Paso 3

Corte del servicio

Con la orden de corte emitida por el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, el fontanero se desplazará al predio cuyo usuario del servicio se reporta en mora, informando a sus habitantes sobre la acción a realizar y consultándoles si poseen comprobantes de que el pago del servicio se encuentra al día. De no demostrarse lo contrario, el fontanero procederá al corte del servicio, y entregará o dejará a la vista la correspondiente notificación al usuario, utilizando para ello el **Formulario 16** en anexos.

Paso 4

Pago y registro de los valores adeudados

Con la notificación de corte entregada por el fontanero de la Junta, el usuario del servicio cortado se presentará ante el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, a saldar su valor en mora y pagar la tasa por reconexión del servicio aprobada en asamblea de usuarios.

Efectuado el pago por el usuario del servicio cortado, administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, deberá registrar el o los pagos por tarifas del servicio en el Libro de Registro de Cobro de Tarifas, al mismo tiempo que registra este ingreso y el que corresponde a pago de cargo por reconexión del servicio en la Hoja de Ingresos y Egresos mensuales.

Paso 5

Reconexión del servicio

El administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, emitirá una orden de reconexión del servicio para el fontanero de la Junta, utilizando para ello el **Formulario 17** en anexos.

El fontanero de la junta se trasladará al sitio para reconectar el servicio de agua potable al usuario que saldo su deuda en mora y pago la tasa de reconexión del servicio. La reanudación del servicio deberá realizarse a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al pago, so pena de perder la Junta en favor del usuario el valor de la reconexión, el cual se deberá abonar a la cuenta del cobro de tarifas por pagar.

En caso de que encuentren que el usuario ha reconectado el servicio por su propia cuenta, se cortará nuevamente el servicio y se volverá a realizar el proceso desde el paso 3.

Procedimiento 16: CONTROL DE EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE INGRESOS Y EGRESOS DEL SERVICIO

Paso I Cálculo de ingresos ejecutados en el período

Al final de cada mes, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, sumará los ingresos del mes y los acumulados desde el primer mes del año a la fecha. Para ello usará el “Libro de Registro de Ingresos del Servicio” elaborado según el **Formulario 09** en anexos. Para ello pasará una raya horizontal hasta la fila del ingreso que haya ocurrido hasta finales del mes que se informa, y sumará separadamente los ingresos ocurridos por tarifas, nuevas conexiones, reconexiones, multas, aportaciones comunitarias, donaciones y otros.

Por ejemplo, si estamos al final del mes de febrero 2015, se trazará una raya hasta la fila que corresponde al último ingreso registrado en el mes de febrero. Luego se sumarán todas las columnas de ingresos para el mes que se informa. El siguiente ejemplo muestra el procedimiento de forma visual, en el cual los ingresos totales ocurridos en el mes de enero 2015 suman Lps. 5,310.00 y los ingresos ocurridos en el mes de febrero suman Lps. 290.00.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 09
Libro de Registro de Ingresos del Servicio

Comunidad: _____ Municipio: _____
Departamento: _____ Año: _____

FECHA (1)	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA EL PAGO A LA JUNTA (2)	CONCEPTO Y VALOR DEL INGRESO (Lps.)							Total Ingreso (Lps.) (10)
		Tarifas (3)	Nuevas Conexiones (4)	Reconexiones (5)	Multas (6)	Aportaciones comunitarias (7)	Donaciones (8)	Otros (9)	
15/01/2015	José Mario Cáliz	30.00							30.00
20/01/2015	Sandra Isabel Fajardo		5,000.00						5,000.00
30/01/2015	Pulpería Las Mariás	50.00							50.00
30/01/2015	Mario Andrés Pacheco	30.00		200.00					230.00
	Totales mes de enero 2015	110.00	5,000.00	200.00					5,310.00
20/02/2015	José Mario Cáliz	30.00							30.00
20/02/2015	Sandra Isabel Fajardo	30.00							30.00
28/02/2015	Pulpería Las Mariás	50.00			150.00				200.00
20/02/2015	Mario Andrés Pacheco	30.00							30.00
	Totales mes de febrero 2015	140.00			150.00				290.00

Los resultados obtenidos de sumar las columnas del “Libro de Registro de Ingresos del Servicio”, deben ser registrados en el **Cuadro I** del **Formulario 18** en anexos. A continuación se da el ejemplo de su registro, recomendándose que para el llenado de las dos últimas columnas del formulario se utilice lápiz grafito, porque estos totales cambiarán cada mes.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 18
Control de Ejecución del Presupuesto de Ingreso y Egresos

Comunidad: _____ Periodo del 01 de enero al mes de _____ del año _____

Cuadro I- Ingreso ejecutados por el servicio

No.	Concepto del Ingreso	(1) Ingresos Presupues- tados	Ingreso del año (en Lempiras)												(2) Total a la fecha	Ingresos No Ejecutados (=1-2)	
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Noviem-	Diciem-			
1	Tarifas	50,000.00	110.00	140.00												250.00	49,750.00
2	Nuevas conexiones	10,000.00	5,000.00													5,000.00	5,000.00
3	Reconexiones	1,500.00	200.00													200.00	1,300.00
4	Multas	800.00		150.00												150.00	650.00
5	Aportaciones comunitarias	0.00														0.00	0.00
6	Donaciones	0.00														0.00	0.00
7	Otros ingresos	1,000.00														0.00	1,000.00
Totales		63,300.00	5,310.00	290.00												5,600.00	57,700.00

Paso 2 Cálculo de egresos ejecutados en el período

Al final de cada mes, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, sumará los egresos del mes y los acumulados desde el primer mes del año a la fecha. Para ello usará el Libro de Registro de Egresos del Servicio elaborado según el Formulario 10 en anexos. Para ello pasará una raya horizontal hasta la fila del egreso que haya ocurrido hasta finales del mes que se informa, y sumará separadamente los egresos ocurridos por sueldos de personal contratado, jornal de personal temporal, compra de cloro, compra de materiales/ útiles de oficina, servicios públicos, telefonía móvil, tubería y accesorios, herramientas menores y otros egresos.

Por ejemplo, si estamos al final del mes de febrero 2015, se trazaré una raya hasta la fila que corresponde al último egreso registrado en el mes de febrero. Luego se sumarán todas las columnas de egresos para el mes que se informa. El siguiente ejemplo muestra el procedimiento de forma visual, en el cual los egresos totales ocurridos en el mes de enero 2015 suman Lps. 3,000.00 y los egresos ocurridos en el mes de febrero suman Lps. 5,650.00.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 10
Libro de Egresos del Servicio

Comunidad: _____ Municipio: _____
Departamento: _____ Año: _____

FECHA (1)	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DEL PAGO (2)	CONCEPTO Y VALOR DEL EGRESO (Lps.)									Total Egreso (Lps.) (12)	
		Sueldos de personal contratado (3)	Jornal de personal temporal (4)	Compra de cloro (5)	Compra materiales/útiles oficina (6)	Servicios públicos (7)	Telefonía móvil (8)	Alquileres (9)	Herramientas menores (10)	Otros egresos (11)		
22/01/2015	Ferretería La Virtual									200.00		200.00
30/01/2015	José Carbajal (medio tiempo fontanero)	2,500.00	300.00									2,800.00
Totales mes de enero		2,500.00	300.00							200.00		3,000.00
15/02/2015	Asociación Juntas de Agua			3,000.00								3,000.00
22/02/2015	Útiles San Francisco				150.00							150.00
28/02/2015	José Carbajal (medio tiempo fontanero)	2,500.00										2,500.00
Totales mes de febrero		2,500.00		3,000.00	150.00							5,650.00

Los resultados obtenidos de sumar las columnas del “Libro de Registro de Egresos del Servicio”, deben ser registrados en el **Cuadro 2** del **Formulario 18** en anexos. A continuación se da el ejemplo de su registro, recomendándose que para el llenado de las dos últimas columnas del formulario se utilice lápiz grafito, porque estos totales cambiarán cada mes.

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 18
Control de Ejecución del Presupuesto de Ingresos y Egresos

Comunidad: _____ Período del 01 de enero al mes de _____ del año _____.

Cuadro 2-Egresos ejecutados por el servicio

No.	Concepto del Egreso	(1) Egresos Presupuestados	Egresos del año (en Lempiras)												(2) Total a la fecha	Egresos No Ejecutados (=1-2)
			Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Noviem-	Diciem-		
1	Sueldos de personal	35,000.00	2,500.00	2,500.00											5,000.00	30,000.00
2	Jornal de personal	1,500.00	300.00												300.00	1,200.00
3	Compra de cloro	10,000.00		3,000.00											3,000.00	7,000.00
4	Compra materiales/útiles	1,000.00		150.00											150.00	850.00
5	Servicios públicos	0.00														0.00
6	Telefonía móvil	1,500.00														1,500.00
7	Tubería y accesorios	5,000.00														5,000.00
8	Herramientas menores	2,000.00	200.00												200.00	1,800.00
9	Otros egresos	7,300.00														7,300.00
Totales		63,300.00	3,000.00	5,650.00											8,650.00	54,650.00

Procedimiento 17: ELABORACIÓN DE ESTADO DE RESULTADOS Y CONCILIACIÓN DE CAJA Y/O BANCOS

Paso 1 Elaboración de estado de resultados

En los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta, elaborará un estado de resultados financieros que mostrará la situación financiera de la Junta Administradora de Agua al mes anterior; el cual indicará si se ha provisto el servicio de agua con ganancias o pérdidas hasta ese mes. Para su elaboración utilizará la "sección A" del Formulario 19 en anexos.

Paso 2 Conciliación de caja y bancos

Además del estado de resultados, el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta preparará una conciliación del saldo de los recursos financieros (efectivo) en caja o bancos, para lo cual

utilizará la "Sección B" del Formulario 19. El saldo reportado en el estado de resultados financieros elaborado, deberá obligatoriamente coincidir con el valor depositado en caja o bancos, para lo cual se adjuntará al estado de resultados una copia de la cuenta de banco a ese mismo periodo. En caso de existir alguna diferencia, se debe buscar el error cometido en el registro de los ingresos y egresos ocurridos.

En el caso de que la Junta no haya habilitado una cuenta bancaria para depositar los valores recaudados o ingresados, el saldo la conciliación bancaria del estado de resultados igualmente coincidirá con el efectivo de que disponga el tesorero de la Junta en cualquier sitio seguro donde lo mantenga.

Procedimiento 18: RENDICIÓN DE CUENTAS SOBRE LA GESTIÓN DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Paso 1 Acuerdo de rendición de cuentas por la Junta Directiva

En reunión ordinaria o extraordinaria de los miembros directivos de la Junta de Agua, se decidirá sobre la fecha, hora y lugar donde se realizará el evento de rendición de cuentas a los usuarios del servicio de agua. Es aconsejable que esta rendición se realice cada año, recomendándose finales del mes de enero o principios del mes de febrero del año sobre el que se rendirá cuentas sobre la gestión de la organización.

Paso 2 Convocatoria a asamblea de usuarios del servicio

El secretario(a) de la Junta Directiva procederá a convocar a los usuarios del servicio a la asamblea general para rendición de cuentas sobre la gestión de la Junta Administradora de Agua correspondiente al año anterior; para lo cual aprovechará una asamblea de usuarios que se convoque para abordar cualquier otro asunto, y de ser posible contratará un carro parlante para publicar la invitación. La convocatoria indicará la fecha, hora y lugar donde se realizará la asamblea.

Es importante que un representante de la municipalidad participe en el evento, para enterarse de las actividades realizadas por la Junta. El hecho que no se presente, no será motivo de suspensión del evento.

Paso 3 Preparación del informe de rendición de cuentas

El administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, elaborará el informe de rendición de cuentas que presentará en la asamblea de usuarios convocada, el cual debe ser muy puntual, enfatizando en la gestión realizada y los ingresos y gastos del periodo.

El informe contendrá como mínimo la siguiente información:

- 1) Informe técnico del servicio, que contendrá información relativa al número de usuarios y cobertura del servicio, mejoras/rehabilitaciones/ampliaciones realizadas en el sistema, cantidad de agua aforada en la fuente en época de invierno y de verano, calidad del agua suministrada a los usuarios, horas diarias del servicio, actividades realizadas en la microcuenca, morosidad al final del año. El **Formulario 20** en anexos puede servir de guía para su preparación.
- 2) Estado de resultados del año correspondiente al año del que rinde cuentas; el que puede prepararse y presentarse como se indica en el procedimiento 15 y en el **Formulario 19** de este manual (Elaboración de Estado de Resultados).
- 3) Reporte de “**cuentas por cobrar**”, es decir, valores adeudados a la Junta por personas naturales o jurídicas; incluyendo los valores adeudados por los usuarios del servicio en

concepto de tarifas u otros cargos relacionados con el servicio. El **Formulario 21** en anexos puede servir de guía para su preparación.

- 4) Reporte de “**cuentas por pagar**”, es decir, valores que la Junta adeuda a proveedores por compra de bienes y servicios o cualquier otro concepto. El **Formulario 22** en anexos puede servir de guía para su preparación.
- 5) Reporte de “**inventario de mobiliario y equipo**”, en el que se detallará el mobiliario y equipo de oficina y de campo utilizado para realizar las actividades de la Junta. Este reporte corresponde al **Formulario 11** en anexos de este manual, cuyo proceso de actualización es descrito en el procedimiento 9 de este manual de procedimientos. .
- 6) Reporte de “**inventario de materiales, tubería y accesorios**”, en el que se detallará aquellos materiales que se tienen en bodega para proveer el servicio, tales como cloro para la desinfección del agua, cemento, arena, grava, etc.; así como la tubería y accesorios en bodega tales como codos, reductores, válvulas, etc. El **Formulario 23** en anexos puede servir de guía para su preparación.

Paso 4 Realización de evento de rendición de cuentas

En la fecha, hora y lugar convocados, los miembros directivos de la Junta Administradora de Agua rendirán cuentas a la asamblea de usuarios del servicio sobre el último año de su gestión. En este evento presentarán a los convocados la información contenida en el Informe de Gestión que fue preparado conforme a las indicaciones dadas en el paso 3 anterior.

El resultado del evento es un relacionamiento más efectivo de la junta y usuarios, donde se establecen compromisos para mejorar las prácticas administrativas y operativas del servicio, que redunden en una mejora de atención a los usuarios y en la entrega de agua de mejor calidad. Los compromisos deben orientarse a lo siguiente:

- a) Mejorar los controles administrativos de la Junta, específicamente en lo relativo a la implementación de los libros contables básicos.
- b) Establecer mecanismos de control para mantener actualizada la información técnica y financiera de la Junta.
- c) Favorecer la sostenibilidad del servicio con base en un pago justo de la tarifa, que permita operar y mantener el sistema de forma que garantice una prestación del servicio con calidad.

- d) Dar fiel cumplimiento al Reglamento interno de la Junta, principalmente lo relacionado con los deberes y derechos que tienen los usuarios del servicio y las responsabilidades que debe asumir la Junta de Agua.

Al finalizar el evento, se debe hacer un registro de los asistentes, para lo cual se anotarán en el libro que tiene en custodia la Junta, y proceder a levantar un acta especial de rendición de cuentas sobre la gestión de prestación de servicio, en donde se reflejen los acuerdos y los responsables del cumplimiento del mismo.

Procedimiento 19: ATENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

Paso 1 Presentación y registro del reclamo

Los reclamos de los usuarios del servicio serán presentados ante el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta. Para su presentación, el usuario reclamante deberá completar el **Formulario 24** en anexos. Con la reclamación se podrán aportar toda clase de documentos o pruebas y solicitar las visitas técnicas o revisiones internas por parte de la Junta al inmueble respectivo para verificar los hechos que constituyen el reclamo.

Completada y entregada el **Formulario 24** por el usuario, el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, estará obligado a expedir y entregarle al

reclamante una certificación de haberse recibido el reclamo, para lo cual utilizará el **Formulario 25** en anexos. Además, registrará el reclamo en el “Libro de Registro de Reclamos”, que

contendrá la siguiente información: fecha de presentación, motivo del reclamo, nombre y dirección del reclamante, tipo de resolución (denegado o aprobado), fecha en que se entrega la resolución al reclamante y su firma.

Paso 2 Dictamen y resolución de la reclamación

El administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, procederá a investigar el reclamo interpuesto por

el reclamante y emitirá un dictamen debidamente sustentando sobre los resultados obtenidos de la investigación, utilizando para ello el **Formulario 26** en anexos. En el análisis deberá tomar en cuenta la opinión de aquellos miembros de la Junta o personal de campo como fontanero relacionados con el acto reclamado, quienes dejarán constancia por escrito y con firma de responsabilidad.

A menos que requiera de la práctica de pruebas, la Junta responderá las reclamaciones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el usuario auspició la demora o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que la reclamación ha sido resuelta en forma favorable para el usuario. En caso de requerir de la práctica de pruebas se deberá informar al usuario de la naturaleza de éstas y del tiempo máximo en que se dará respuesta a su requerimiento, el cual no podrá ser inferior a

diez (10) días ni superior a veinte (20), adicionales al término establecido para responder el reclamo.

Paso 3

Notificación de la resolución del reclamo

El administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, procederá a notificar al usuario la resolución sobre la reclamación, para lo cual le hará entrega de una copia del **Formulario 26** debidamente completada y firmada por el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta.

Paso 4

Implementación de lo resuelto

Notificado y aceptado lo resuelto por el usuario reclamante, el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, procederá a implementar las acciones resueltas por motivo de la reclamación.



ANEXOS

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 02
Solicitud de Conexión Domiciliaria al Servicio de Agua Potable**

Comunidad: _____ Municipio: _____

Departamento: _____

Nombre del solicitante: _____

No. de identidad: _____

Solicito su autorización para conectarme al sistema de agua potable que administra esa Junta de Agua, comprometiéndome a pagar la cuota de aportación o conexión y demás recargos, así como a acatar los reglamentos y demás leyes y disposiciones aprobados por la Asamblea de Usuarios y Junta Directiva de agua.

Categoría de usuario del servicio:

Vivienda _____ Escuela _____ Negocio _____ Iglesia _____ Otro _____

Especifique otro: _____

Cantidad de Llaves: _____ No. de personas en la vivienda: _____

Dirección donde se instalará la conexión al sistema:

_____.

Fecha de solicitud: _____ Firma Solicitante: _____.

Para uso de la Junta Administradora de Agua

APROBACIÓN DE LA SOLICITUD:

Valor del Derecho a Conexión? Lps. _____ Valor de la Tarifa Lps/mes _____

Existe alguna condición especial para la conexión domiciliaria solicitada? No _____ Sí _____

Nota: En caso de existir, adjunte hoja aparte describiendo la condición.

Administrador(a)/Tesorero(a)
Junta de Agua

Secretario(a)
Junta de Agua

Presidente(a)
Junta de Agua

Fecha de Aprobación:

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 03
Comprobante de Recepción de Solicitud de Conexión al Servicio de Agua Potable**

Por este medio se hace constar **QUE:** He recibido del Sr(a)._____,
la Solicitud de Conexión Domiciliaria al Sistema de Agua Potable de nuestra comunidad, junto con los documentos
requeridos para su gestión. Y para constancia se firma la presente en la comunidad de
_____, el _____ de _____ del año _____.

Firma del administrador(a)/tesorero(a):

----- *corte aquí* -----

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 03
Comprobante de Recepción de Solicitud de Conexión al Servicio de Agua Potable**

Por este medio se hace constar **QUE:** He recibido del Sr(a)._____,
la Solicitud de Conexión Domiciliaria al Sistema de Agua Potable de nuestra comunidad, junto con los documentos
requeridos para su gestión. Y para constancia se firma la presente en la comunidad de
_____, el _____ de _____ del año _____.

Firma del administrador(a)/tesorero(a):

----- *corte aquí* -----

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 03
Comprobante de Recepción de Solicitud de Conexión al Servicio de Agua Potable**

Por este medio se hace constar **QUE:** He recibido del
Sr(a)._____, la Solicitud de Conexión Domiciliaria al
Sistema de Agua Potable de nuestra comunidad, junto con los documentos requeridos para su gestión. Y para
constancia se firma la presente en la comunidad de _____, el _____ de
_____ del año _____.

Firma del administrador(a)/tesorero(a):

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 04
Notificación de Resolución a Solicitud de Conexión al servicio de Agua Potable

Sr(a): _____
 Con relación a su solicitud presentada en fecha _____ de _____ del año _____, para que se le autorice instalación de conexión domiciliaría al sistema de agua potable de nuestra comunidad, la Junta Directiva de la Junta de Agua resuelve:

Autorizar _____ Denegar _____ la solicitud presentada, conforme resolución de Junta Directiva de fecha _____.

La conexión al sistema se “**Autoriza**” bajo las siguientes condiciones:

- 1) Pago de derecho a conexión por valor de Lps. _____, por una única vez y antes de realizar la conexión.
- 2) Pago de una tarifa mensual de Lps. _____; la cual podrá ser modificada cuando la asamblea de usuarios así lo decidiere.
- 3) Existe alguna condición especial para realizar la conexión No _____ Sí _____ (Ver hoja adjunta)

Comunidad de _____, _____ de _____ del año _____.

Firma administrador(a)/tesorero(a):

----- corte aquí -----

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 04
Notificación de Resolución a Solicitud de Conexión al servicio de Agua Potable

Sr(a): _____
 Con relación a su solicitud presentada en fecha _____ de _____ del año _____, para que se le autorice instalación de conexión domiciliaría al sistema de agua potable de nuestra comunidad, la Junta Directiva de la Junta de Agua resuelve:

Autorizar _____ Denegar _____ la solicitud presentada, conforme resolución de Junta Directiva de fecha _____.

La conexión al sistema se “**Autoriza**” bajo las siguientes condiciones:

- 1) Pago de derecho a conexión por valor de Lps. _____, por una única vez y antes de realizar la conexión.
- 2) Pago de una tarifa mensual de Lps. _____; la cual podrá ser modificada cuando la asamblea de usuarios así lo decidiere.
- 3) Existe alguna condición especial para realizar la conexión No _____ Sí _____ (Ver hoja adjunta).

Comunidad de _____, _____ de _____ del año _____.

Firma administrador(a)/tesorero(a):

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA-Formulario 06
Cálculo de Costos de Prestación del Servicio de Agua Potable

Comunidad : _____

Fecha de cálculo : _____

No.	Concepto	Unidad	Cantidad	Precio Unitario (lps/mes)	Precio Total (Lps/mes)
Costos de Operación y Mantenimiento					
1	Salarios de personal contratado				
2	Compra de cloro para potabilizar el agua				
3	Energía eléctrica para funcionamiento de bombas				
4	Combustible y lubricantes				
5	Alquiler de equipo				
6	Compra de herramienta menor (con duración de un año: palas, piochas, escobas, baldes, líquidos de limpieza de estructuras, etc.)				
7	Compra de repuestos				
8					
9					
10					
Total costos de operación y mantenimiento					
Costos de Administración					
1	Salarios del personal administrativo				
2	Papelería y útiles de oficina				
3	Alquiler de edificios				
	Alquiler de equipo				
4	Gastos por gestiones y participación en eventos varios (traslado, alimentación, hotel, etc.)				
5	Pago de cuotas a Asociación de Juntas de Agua Municipal (AJAAM)				

No.	Concepto	Unidad	Cantidad	Precio unitario (lps/mes)	Precio total (Lps/mes)
6					
7					
8					
Total costos de administración					
Total gastos de operación y mantenimiento + costos administrativos					
Otros costos					
1	Costos de protección de microcuenca (% del costo de operación y mantenimiento + costos administrativos)				
2	Costo de implementación de plan de vigilancia y control de la calidad del agua				
3					
4					
Total otros costos					
Costo total de prestación del servicio Costos operación + costos administrativos + otros costos)					

CÁLCULO DE LA TARIFA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Número total de usuarios del servicio= _____

Número de usuarios que no pagan tarifa= _____

Número de usuarios que pagan la tarifa= _____

$$\text{Tarifa del servicio (Lps/mes)} = \frac{\text{Costo total de prestación del servicio (lps/mes)}}{\text{Número de usuarios que pagan la tarifa}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

$$\text{Tarifa del servicio (Lps/mes)} = \underline{\hspace{2cm}} = \underline{\hspace{2cm}}$$

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA-Formulario 07
Presupuesto Anual de ingresos

No.	Concepto del ingreso	Valor presupuestado (Lps.)
1	Tarifas del servicio	
2	Nuevas conexiones domiciliarias	
3	Reconexiones por corte del servicio	
4	Multas	
5	Aportaciones comunitarias	
6	Donaciones	
7	Otros ingresos	
Total ingresos presupuestados		
Detalle otros ingresos:		

Aprobado en sesión de Junta Directiva celebrada el _____ del mes de _____ del año _____.

F) Secretario

F) Tesorero

F) Fiscal

F) Vocal I

F) Vocal II

F) Presidente

F) Vicepresidente

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA-Formulario 08
Presupuesto Anual de Egresos

No.	Concepto del egreso	Valor presupuestado (Lps.)
1	Sueldos de personal contratado	
2	Jornal de personal temporal	
3	Compra de cloro	
4	Compra materiales y útiles de oficina	
5	Servicios públicos	
6	Telefonía móvil	
7	Tubería y accesorios	
8	Herramientas menores (palas, piochas, picos, etc.)	
9	Otros egresos	
Total egresos presupuestados		
Detalle otros egresos:		

Aprobado en sesión de Junta Directiva celebrada el _____ del mes de _____ del año _____.

F) Secretario

F) Tesorero

F) Fiscal

F) Vocal I

F) Vocal II

Presidente

Vicepresidente

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 12
Cotización de materiales y suministros**

Nombre del Proveedor/Negocio: _____

Se solicita cotización del precio de venta de lo siguiente:

No.	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio Unitario (L.)	Precio Total (L.)

Fecha: ____ de _____ de _____.

Firma y sello del proveedor/negocio

-----Córtese por aquí-----

**JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 12
Cotización de materiales y suministros**

Nombre del Proveedor/Negocio: _____

Se solicita cotización del precio de venta de lo siguiente:

No.	Descripción	Unidad	Cantidad	Precio unitario (L.)	Precio total (L.)

Fecha: ____ de _____ de _____.

Firma y sello del proveedor/negocio

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 13

Modelo de contrato para la contratación de personal

CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO

Nosotros: ____ (1) ____, mayor de edad, ____ (2) ____, ____ (3) ____, hondureño/a, con Tarjeta de Identidad No. ____ (4) ____, con domicilio en ____ (5) ____, en su condición de Presidente de la Junta Administradora de Agua de la Comunidad de ____ (6) ____, según se acordó en Asamblea General realizada el ____ (7) ____, que en lo sucesivo se denominará **EL PATRONO**, y

____ (8) ____, mayor de edad, ____ (9) ____, ____ (10) ____, hondureño/a, con tarjeta de Identidad No. ____ (11) ____, que en lo sucesivo se denominará **EL TRABAJADOR**; hemos convenido en celebrar como en efecto celebramos, el presente CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO que se regirá por las cláusulas y estipulaciones siguientes:

PRIMERA: Cargo: EL TRABAJADOR se compromete a desempeñar el cargo de ____ (12) ____, y realizará las funciones que corresponden AL PATRONO con relación a su cargo.- **SEGUNDA:**

Duración del Contrato: El contrato será por tiempo DETERMINADO, comenzando a partir del ____ (13) ____, hasta el ____ (14) ____. - **TERCERA: Jornada Laboral:** La jornada de trabajo será de las ____ (15) ____, a las

____ (16) ____, durante los días ____ (17) ____; después de este horario, el tiempo se considerará horario extraordinario, el cual será pagado de acuerdo a lo dispuesto en el Código de Trabajo.

CUARTA: Días de Descanso y de Feriado: El día normal de descanso de EL TRABAJADOR será el día

____ (18) ____ y todos los días feriados estipulados en el Código de Trabajo; salvo que por expresa y urgente necesidad de EL PATRONO se requiera de su presencia. **QUINTA: Del Lugar de**

prestación del servicio: EL TRABAJADOR prestará sus servicios en ____ (19) ____, pudiendo ser desplazado a otros lugares en cumplimiento de sus obligaciones. **SEXTA: Salario y Forma**

de Pago: EL TRABAJADOR recibirá en concepto de salario la cantidad de ____ (20) ____. EL PATRONO se reserva el derecho de en ejecutar las deducciones legales o judiciales establecidas por Ley.

En FE de lo anterior y para los efectos legales consiguientes, ante testigos se firma en duplicado el presente Contrato Individual de Trabajo a los ____ (21) ____ días del mes de ____ (22) ____ del año ____ (23) ____.

PRESIDENTE
Junta Administradora de Agua

FIRMA
TRABAJADOR

HUELLA
TRABAJADOR

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 15

Orden de Corte de Servicio de Agua Potable ✂

Para ser llenado por el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta

Fecha:		Nombre del usuario del Servicio	
Dirección:			
# Meses en Mora	Valor de la Tarifa Mensual	Valor Total en Mora por Tarifa	Otros Valores Adeudados
			Total que adeuda

Para ser llenado por el fontanero de la Junta:

Nombre:		Fecha del corte:	
Comentarios:		Firma del fontanero	Firma administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta

✂ **Córtese por aquí** ✂

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 15

Orden de Corte de Servicio de Agua Potable ✂

Para ser llenado por el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta

Fecha:		Nombre del usuario del servicio	
Dirección:			
# Meses en mora	Valor de la tarifa mensual	Valor total en mora por tarifa	Otros valores adeudados
			Total que adeuda

Para ser llenado por el fontanero de la Junta:

Nombre:		Fecha del corte:	
Comentarios:		Firma del fontanero	Firma administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 16
Notificación de corte del servicio de agua potable

Estimado usuario del servicio de agua potable:

La presente es una notificación de corte del servicio por dos o más facturas consecutivas sin pago, conforme al Artículo 73 del Reglamento de Juntas Administradoras de Agua.

Fecha		Nombre del usuario del servicio:		
# Meses en mora	Valor de la tarifa mensual	Valor total en mora por tarifa	Otros valores adeudados	Total que adeuda

Favor presentarse ante el Administrador(a) o Tesorero(a) de la Junta, para cancelar sus valores en mora; además de hacer efectiva la tasa por reconexión del servicio, por valor de Lps. _____, conforme ha sido aprobado por la asamblea de usuarios.

Fecha: _____ de _____ del _____.

Nombre del fontanero: _____ Firma: _____

-----Córtese por aquí-----

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 16
Notificación de corte del servicio de agua potable

Estimado usuario del servicio de agua potable:

La presente es una notificación de corte del servicio por dos o más facturas consecutivas sin pago, conforme al Artículo 73 del Reglamento de Juntas Administradoras de Agua.

Fecha		Nombre del usuario del servicio:		
# Meses en mora	Valor de la tarifa mensual	Valor total en mora por tarifa	Otros valores adeudados	Total que adeuda

Favor presentarse ante el administrador(a) o tesorero(a) de la Junta, para cancelar sus valores en mora; además de hacer efectiva la tasa por reconexión del servicio, por valor de Lps. _____, conforme ha sido aprobado por la asamblea de usuarios.

Fecha: _____ de _____ del _____.

Nombre del fontanero: _____ Firma: _____

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 17

Orden de reconexión del servicio de agua potable

Para ser llenado por el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta

Fecha:		Nombre del usuario del servicio	
Dirección:			

Para ser llenado por el fontanero de la Junta:

Nombre del fontanero:		Fecha:	
Material utilizado:			
Comentarios:		Firma fontanero	Firma administrador(a) o tesorero(a)

Córtese por aquí-----

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 17
Orden de reconexión del servicio de agua potable

Para ser llenado por el administrador(a) o el tesorero(a) de la Junta

Fecha:		Nombre del usuario del servicio	
Dirección:			

Para ser llenado por el fontanero de la Junta:

Nombre del fontanero:		Fecha:	
Material utilizado:			
Comentarios:		Firma fontanero	Firma administrador(a) o tesorero(a)

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 18
Control de ejecución del presupuesto de ingresos y egresos

Comunidad: _____ Período del 01 de enero al mes de _____ del año _____

Cuadro 1- Ingresos ejecutados por el servicio

No.	Concepto del ingreso	(1) Ingresos presupuestados	(1) Ingresos del Año (en lempiras)												Ingresos no ejecutados (= 1-2)			
			enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	noviem.	diciem.		(2) Total a la fecha		
1	Tarifas																	
2	Nuevas conexiones																	
3	Reconexiones																	
4	Multas																	
5	Aportaciones comunitarias																	
6	Donaciones																	
7	Otros ingresos																	
Totales																		

Cuadro 2-Egresos ejecutados por el servicio (Formulario 18)

No.	Concepto del egreso	(1) Egresos presupuestados	Egresos del Año (en lempiras)												Egresos no ejecutados (=1-2)		
			enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	octubre	noviem.	diciem.		(2) Total a la fecha	
1	Sueldos de personal																
2	Jornal de personal																
3	Compra de cloro																
4	Compra de materiales/ suministros																
5	Servicios públicos																
6	Telefonia móvil																
7	Tubería y accesorios																
8	Herramienta menor																
9	Oros egresos																

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 19
Estado de resultados financieros

Comunidad: _____

Periodo del 01 de enero al mes de _____ del año _____.

SECCIÓN A-ESTADO DE RESULTADOS

No.	Concepto	Sub-total (Lps.)	Total (lps.)
INGRESOS (Utilice el Libro de Registro de Ingresos para su preparación)			
Ingresos al periodo anterior			
Ingresos del mes	Tarifa		
	Nuevas conexiones		
	Reconexiones		
	Multas		
	Aportaciones comunitarias		
	Donaciones		
	Otros ingresos		
Total ingresos acumulados a este periodo			
EGRESOS (Utilice el Libro de Registro de Egresos para su preparación)			
Egresos al periodo anterior			
Egresos del mes	Sueldos de personal contratado		
	Jornal de personal temporal		
	Compra de cloro		
	Compra de materiales o útiles de oficina		
	Servicios públicos		
	Telefonía móvil		
	Alquileres		
	Herramientas menores		
	Otros egresos		
Total egresos acumulados a este periodo			
Ganancias o pérdidas (total ingresos –total egresos)			

SECCIÓN B-CONCILIACIÓN DE CAJA Y BANCOS

1	Saldo en banco o caja al año anterior:	
2	Ingresos acumulados a este periodo:	
3	Egresos acumulados a este periodo:	
	Saldo en banco o caja a este periodo (1+2-3): (este saldo debe coincidir con el efectivo en caja o banco)	

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 20
Informe técnico de prestación del servicio

Cuadro 1: Datos generales

Nombre de la comunidad:		Informe del año:	
-------------------------	--	------------------	--

Cuadro 2: Usuarios y cobertura del servicio

Nº. de viviendas en la comunidad	Nº.de usuarios del servicio	cobertura del servicio (Nº.usuarios/#viviendasx100)

Cuadro 3: Proyectos de mejora/rehabilitación/ampliación ejecutados

No.	Nombre del proyecto	Valor del proyecto (Lps.)

Cuadro 4: Calidad del servicio

Cantidad de agua aforada en la fuente en época de invierno (galones/minuto)	Cantidad de agua aforada en la fuente en época de invierno (galones/minuto)	Calidad del agua suministrada según análisis de laboratorio realizado en el año a la salida del punto de cloración (está contaminada o es apta para consumo humano)	Cantidad de horas diarias que se provee el servicio

Cuadro 5: Actividades realizadas en la microcuenca

No.	Descripción de la actividad

Cuadro 6: Morosidad al final del año

Nº. usuarios en mora con el pago de dos o más cuotas de tarifas del servicio	Nº. de usuarios totales del servicio	% de usuarios en mora	Valor en mora (Lps.)
		(Nº. usuarios en mora/ Nº. usuarios totales x100)	

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 22
Cuentas por pagar al _____ de _____ del año _____

No.	Nombre del acreedor (proveedor)	Concepto de la cuenta por pagar	Lempiras por pagar
TOTAL			

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 23
Inventario de materiales, tubería y accesorios
al _____ de _____ del año _____

No.	Descripción del material o suministro	Unidad de medida	Cantidad

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 25
Comprobante de recepción de reclamo por servicio de agua potable

El suscrito/a, CERTIFICA QUE: En esta fecha ha recibido del Sr(a). _____

_____, usuario/a del servicio de agua potable provisto por la Junta, el reclamo interpuesto por los motivos consignados en el Formulario “Presentación de Reclamo por Servicios de Agua Potable”, acompañado de los documentos probatorios señalados en el mismo formulario. Para consultas sobre su gestión puede llamar al teléfono _____.

Comunidad de _____, _____ del mes de _____ del año _____.

Firma administrador(a) o tesorero(a) de la Junta

-----Córtese por aquí-----

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 25
Comprobante de recepción de reclamo por servicio de agua potable

El suscrito/a, CERTIFICA QUE: En esta fecha ha recibido del Sr(a). _____

_____, usuario/a del servicio de agua potable provisto por la Junta, el reclamo interpuesto por los motivos consignados en el Formulario “Presentación de Reclamo por Servicios de Agua Potable”, acompañado de los documentos probatorios señalados en el mismo formulario. Para consultas sobre su gestión puede llamar al teléfono _____.

Comunidad de _____, _____ del mes de _____ del año _____.

Firma administrador(a) o tesorero(a) de la Junta

JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA- Formulario 26
Dictamen y resolución de la reclamación

Nombre del usuario::	
Dirección:	

Dictamen de resultados de la investigación (adjunte mayor detalle en hoja anexa si es necesario):

Con relación a su reclamación interpuesta en fecha _____ de _____ del año _____, y sobre la base de la investigación y dictamen elaborado, la Junta de Agua resuelve lo siguiente:

Comunidad de _____, _____ del mes de _____ del año _____.	Firma administrador(a) o tesorero(a)

ACRÓNIMOS Y SIGLAS

AP	Agua Potable
AP&S	Agua Potable y Saneamiento
AS	Alcantarillado Sanitario
COMAS	Comisión Municipal de Agua y Saneamiento
CONASA	Comisión Nacional de Agua Potable y Saneamiento
CUSP	Catastro de Usuarios de los Servicios Públicos
ERSAPS	Ente Regulador de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento
JAA	Junta Administradora de Agua
JAAU	Junta Administradora de Agua Urbana
ISA	Índice del Servicio de Agua
PIM	Plan de Inversión Municipal
POA	Plan Operativo Anual
RS	Residuos Sólidos
SANAA	Servicios Autónoma Nacional de Agua y Alcantarillado
SC	Sociedad Civil
TM	Técnico Mancomunidad
USAID NEXOS	Programa de Gobernabilidad Local Transparente y Entrega Mejorada de los Servicios
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (por sus siglas en inglés)
USCL	Unidad de Seguimiento y Control Local